

市市场监管局举报投诉咨询数据分析报告出炉

食品汽车通信类消费投诉最多

今天是“国际消费者权益日”。昨日,《宁波市市场监管局举报投诉咨询数据分析报告》发布,通过对热线电话、网络投诉、来信来访等渠道的举报投诉的梳理与总结,给出了去年宁波市场消费投诉的总体情况。

记者 毛雷君 通讯员 姚晨

网络投诉呈现三大特点

《报告》显示,网络投诉已成为电话投诉方式的有效补充。网络投诉呈现出以下几个特点:

- 1.异地投诉多。由于地域原因,网络投诉相比电话或上门投诉更方便、更经济,因此有不少投诉宁波厂家、商家的异地消费者,选择通过网络渠道进行消费维权。
- 2.网购争议多。随着网络电子商务的普及,通过互联网购物的消费者群体总量急速上升,相应的消费争议也随着增加。由网购引起消费争议后,不少消费者也习惯通过网络进行消费维权。2015年通过网络投诉渠道共受理网购引起消费争议149件,占网络投诉总量的39.6%。
- 3.知假买假者多。部分知假买假者开始通过网络投诉渠道反映实体店或网商存在涉假、虚假宣传、食品过期等信息,提出查处并给予3倍或10倍赔偿的维权要求。2015年受理此类投诉举报117件,占网络投诉总量的31.1%。

食品、汽车、通信
商品类消费投诉前三

《报告》显示,2015年商品类消费投诉占前三位的分别是食品、汽车类商品、通信产品。食品类投诉方面因预付卡、券、票使用受限,或因食品店关门等原因影响而引发相关的投诉共239件,成为去年食品类投诉增多的原因之一;随着家用汽车的普及,与汽车相关的消费争议仍是热点,汽车定金争议、售后服务、商品质量以及二手车交易等方面仍然呈现投诉集中的态势;通信产品投诉主要集中在手机质量及售后服务方面,特别是智能手机相关投诉较多。

2015年服务类投诉占前三位的分别是美容美发服务、通信服务、餐饮住宿服务。美容美发服务居服务类消费投诉首位,投诉量上升明显。美容美发业服务机构突然关门转让,导致预付卡不能使用,已成为服务类投诉量上升的主要原因之一,特别是永琪、新丝等店多次转让造成相关投诉量激增;通信服务被诉对象

主要是电信、移动、联通三家通信企业,投诉总量与去年相比有所下降,总量由去年的服务类消费投诉首位退居第二;餐饮住宿服务投诉量居第三位,投诉量较多的仍是预付卡、券,因餐饮店关门转让或预付餐券使用受限引起的投诉,2015年共受理635件。

网购投诉上升七成

《报告》显示,2015年12315热线共受理与网购相关的投诉1388件,与去年同期相比上升70.7%,其中商品类投诉1076件,占网购投诉总量的77.5%;服务类投诉312件,占网购投诉总量的22.5%。

在投诉种类中,家用电器、服装鞋类、家居用品名列前三位。网购投诉按消费性质分类,投诉较多的是:售后服务352件,质量争议196件,广告争议69件,合同争议47件。由此可见,网购投诉中,售后服务及质量仍是主要问题,而广告争议则成为新的焦点,上升幅度居网购投诉首位。微信购物和跨境购投诉成为网购投诉的新热点。

预付卡投诉仍旧是热点

从《报告》数据分析,预付卡投诉仍然集

中在服务领域,占到投诉比例的95.4%。从预付卡消费争议受理量来看,投诉量较多的是美容美发服务,共2213件,占预付卡投诉总量的54.2%,同比上升111.6%。预付卡消费争议中投诉最多的是商户突然关门停业造成预付卡余额无处可退的情况,共受理相关投诉3667件,占预付卡消费争议总量的91.4%。

由于预付卡消费争议处理难度大,市场监管部门提醒消费者,选择预付卡消费时需谨慎,应关注经营者经营资质是否齐备,是否具备一定规模,信譽口碑是否良好。办理预付式消费卡时,要根据自己的实际需要办理,预存金额不宜过高。

烘焙类成食品投诉首位

《报告》显示,2015年共受理与烘焙食品有关的投诉355件,居食品类投诉第一位,占食品类投诉总量的11.6%。此外,2015年共受理与乳制品有关的投诉339件,居食品类商品投诉第二位,同比去年上升8.7%,占食品类投诉总量的11.1%。

据数据分析,食品类商品投诉受理总量3年来呈现逐年递增的趋势,投诉量较多的分别是烘焙食品、乳制品、米、肉及肉制品、水果等。水果投诉今年上升较多,主要与微信团购有关。

消费源头
我来探

昨日,宁波保税区消费者权益保护委员会联合宁波保税区市场监督管理局、宁波保税区海关、宁波出入境检验检疫局保税区办事处、宁波保税区市场发展有限公司和跨境购平台,共同开展“新消费我做主,消费源头我来探”3·15消费体验进跨境仓活动,让消费者走进跨境贸易保税监管仓库,深入了解宁波保税区跨境贸易的基本情况和跨境商品防伪溯源体系的建设情况,切实提升消费者的消费信心。

记者 劳育聪
通讯员 张秀雅 摄宁波首个网络维权
义工平台上线

商报讯(记者 毛雷君 通讯员 张黎升 管菁菁)随着消费者权益保护意识越来越深入人心,各种维权渠道也日益增多。昨天,全市首家消费维权网络义工工作室——海曙消费义工贴吧试运行上线。

网络维权义工平台设在宁波本地论坛“东方热线”上。消费者只要打开东方论坛的“民生栏目”,下拉到“海曙消费义工”子栏目就可以发帖。

据了解,海曙区消保委与“东方热线”合作,率先成立海曙消费维权义工网上工作室,由业内资深维权律师线上支持,海曙区消保委工作人员、海曙法院线下支持,成员由各大企业售后联络员及消费维权民间义工等群体构成,依托东论社区平台,开展网络消费调解,普及消费维权知识,同时搭建消费者和商家沟通的桥梁,实现消费者线上线下全渠道维权。

“如果消费者在海曙辖区商店内消费时遇到纠纷,直接用手机拍照上传到贴吧,把事件经过简单告知,提供志愿服务的律师对案件协商后,会在48小时内回帖。”义工律师嵇思涛向记者介绍,海曙区消保委工作人员会在线下同步跟进,建议辖区商家在网上及时给予回应,法院工作人员则对双方提供的证据给出指导。

“维权服务分工明确,社会参与性强、透明度高,相比传统的投诉方式,义工网络工作室的维权更有实时性和互动性,是对官方消费维权一种有效的民间力量补充。”海曙区消保委主任狄淑波表示,虽是民间维权组织,但海曙消费义工贴吧实行较为规范的坐班制,“每位义工都有各自的网络维权服务时间和服务内容,只要手机在身就能随时提供维权服务。”

海曙法院的刘法官也是义工团的成员。她认为,通过这样一个非官方的网络维权平台,可以拉近和消费者的距离。通过专业人士的解答,可以引导消费者更加理性地参与日常消费活动。从事后的处理和调解,逐渐向事前的消费预警和事中的消费指导发展,形成良好的消费习惯,也有助于整个社会信用体系的培养。

进口消费品标识问题突出

商报讯(记者 劳育聪 通讯员 沈怡全松)近两年来,宁波检验检疫局在进口消费品目录外监督抽查工作中发现,因使用说明不合格导致使用存在安全隐患的标识问题突出,亟需引起消费者关注。

2014年至2015年,宁波检验检疫局目录外监督抽查进口消费品465批,主要涉及服装、童装、儿童用汽车安全座椅、汽车配件、湿巾、小家电等消费品,经检测不合格104批,不合格率为22.4%。其中标识不合格91批,占87.5%。标识问题成为进口消费品的主要缺陷,也是造成消费者人身安全的重大隐患。

隐患最严重的是儿童用汽车安全座椅,

因安装使用说明不符导致碰撞试验不合格的情况较为普遍。口岸和市场监督管理的儿童用汽车安全座椅4个品牌的6个产品,均存在标识问题。抽查发现,因为安装使用说明不明确、安装指示标识与实际卡扣位置有误,安装错误致使动态测试时出现假人水平向前移动量偏大、异物飞出、滑挡等现象,在实际使用中存在巨大的隐患。

此外,进口空气净化器、加湿器、电动剃须刀等12批小家电产品存在无中文说明、缺少警示标识等问题,导致消费品使用存在触电等安全风险。进口服装存在成分不符、维护方法、安全技术类别等51批标识不合格,存在欺诈消费者之嫌。进口湿巾

10批无中文说明,未告知消费者生产日期、产品有效期、使用注意事项等,会造成卫生安全问题。

检验检疫部门提醒消费者:一、消费者不要迷信进口消费品质量,特别要关注儿童用安全座椅、家电等进口消费品的安装、使用说明、警示标志等标识,按照相关说明使用;二、消费者发现进口产品存在标识等缺陷或发生质量安全事故时,要及时向当地检验检疫部门反映,可拨打12365热线,也可通过检验检疫部门网站提交相关信息;三、消费者要树立质量意识,主动了解相关法律法规,维护自身利益,营造人人监管消费品质量安全的良好氛围。